

MENINGKATKAN KETERAMPILAN SISWA PADA MATA DIKLAT MELAKSANAKAN PELAYANAN PRIMA MELALUI PENERAPAN MODEL PEMBELAJARAN ROLE PLAYING

Ike Apriliani

*Pascasarjana Universitas Negeri Surabaya
ikeapriliani93@gmail.com*

Abstrak

Tujuan pembahasan ini adalah untuk mengetahui bagaimana upaya meningkatkan keterampilan siswa pada mata diklat Melaksanakan Pelayanan Prima melalui penerapan model pembelajaran *role playing*. Penggunaan model pembelajaran ini dapat meningkatkan keterampilan siswa. Pada penerapan model pembelajaran *role playing*, siswa diajak untuk mempraktekkan langsung bagaimana cara memberikan pelayanan prima kepada pelanggan. Dengan cara bermain peran seperti ini, siswa tidak hanya memahami materi tetapi juga mampu mempraktekkan bagaimana menerapkan pelayanan prima kepada pelanggan.

Kata kunci: model pembelajaran, *role playing*, keterampilan siswa, pelayanan prima

PENDAHULUAN

Proses pembelajaran saat ini dirancang agar dapat menitikberatkan pada peserta didik. Peserta didik yang menjalani proses pembelajaran diharapkan akan mengalami perubahan perilaku dan dapat memahami pelajaran yang diberikan oleh guru. Perubahan perilaku tersebut dapat diwujudkan dalam bentuk keterampilan maupun pengalaman peserta didik. Pengertian pembelajaran menurut UU RI No. 20 tahun 2003 bab 1 pasal 1 ayat 20 tentang sistem pendidikan nasional, menjelaskan bahwa pembelajaran adalah proses interaksi peserta didik dengan pendidik dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar.

Di dalam struktur kurikulum SMK Pemasaran, terdapat mata pelajaran produktif yang salah satunya berisi mata diklat Melakukan Pelayanan Prima. Mata diklat Melakukan Pelayanan Prima merupakan mata diklat yang membekali siswa bagaimana cara-cara yang harus dilakukan agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (Utami, 2014). Mata diklat ini sangat penting dan dibutuhkan ketika peserta didik menjalani magang atau OJT (*On the Job Training*). Tidak hanya itu, pada era MEA di mana tingkat persaingan akan semakin ketat, perusahaan diharuskan untuk memiliki karyawan-karyawan yang memiliki kemampuan melayani pelanggan dengan baik. Untuk itulah, siswa dituntut untuk mampu memberikan layanan prima di mana pun dan kapan pun. Hal ini dikarenakan persaingan yang harus dihadapi siswa ketika di dunia kerja menjadi sangat tinggi sebab akan banyak tenaga kerja dari luar negeri yang akan masuk ke Indonesia.

Di dalam mata diklat Melakukan Pelayanan Prima terdapat beberapa materi, di antaranya: 1) Standar Penampilan Pribadi, 2) Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima, 3) Memberikan Bantuan Kepada Pelanggan, 4) Melakukan Komunikasi dengan Pelanggan. Terdapat beberapa materi dalam Pelayanan Prima yang sulit dipahami oleh peserta didik ketika guru menerangkan dengan metode ceramah biasa. Hal ini dikarenakan materi-materi tersebut memerlukan contoh praktek nyata seperti bagaimana cara menerapkan konsep-konsep pelayanan prima atau saat memahami bagaimana memberikan bantuan kepada pelanggan. Ketika materi ini hanya diterangkan melalui metode ceramah, hal ini dapat menghambat daya kreativitas dan keterampilan peserta didik karena pembelajarannya hanya berlangsung satu arah, sedangkan materi yang disampaikan adalah materi yang bersifat praktik dan menuntut adanya keterampilan dari siswa.

Praktek langsung atau peragaan menjadi hal yang penting dalam mata diklat ini agar dapat memacu daya kreativitas dan imajinatif peserta didik. Peragaan dimaksudkan agar peserta didik dapat berimajinasi dan merasa seolah-olah mereka berada dalam situasi nyata ketika pelayanan prima tersebut dilakukan. Setelah siswa dapat membayangkan, maka langkah selanjutnya yang harus dilakukan guru adalah menuntun peserta didik agar tidak hanya sekedar membayangkan, tetapi dapat melakukan pelayanan prima sesuai dengan situasi yang terdapat di lapangan. Untuk dapat menjalankan proses pembelajaran seperti ini, maka diperlukan sebuah model pembelajaran yang dapat mendukung tujuan pembelajaran tersebut. Model pembelajaran adalah suatu perencanaan atau suatu pola yang digunakan sebagai pedoman dalam merencanakan pembelajaran di kelas (Utami, 2014). Untuk dapat mencapai tujuan pembelajaran tersebut, maka metode pembelajaran yang cocok adalah model *Role Playing*.

Menurut Komalasari (2001) model pembelajaran *Role Playing* merupakan suatu tipe model pembelajaran pelayanan (*service learning*). Melalui model pembelajaran *role playing* ini peran guru akan menjadi fasilitator dan sumber kegiatan belajar mengajar dalam kelas (Utami, 2014). Model pembelajaran ini adalah suatu model penguasaan bahan-bahan pelajaran melalui pengembangan imajinasi dan penghayatan murid. Pengembangan imajinasi dan penghayatan dilakukan murid dengan memerankan permainan sebagai tokoh hidup atau benda mati. Permainan ini pada umumnya dilakukan lebih dari satu orang, hal ini bergantung kepada apa yang diperankan. Metode *role playing* ini merupakan sebagian dari simulasi yang diarahkan untuk mengkreasi peristiwa - peristiwa aktual atau kejadian - kejadian yang mungkin muncul pada masa mendatang (Sanjaya, 2006).

Tujuan dari metode pembelajaran bermain peran ini menurut Oemar Hamalik (2001) disesuaikan dengan jenis belajar, di antaranya: 1) Belajar dengan berbuat. Para siswa melakukan peranan tertentu sesuai dengan kenyataan yang sesungguhnya. Tujuannya adalah untuk mengembangkan keterampilan-keterampilan interaktif atau keterampilan-keterampilan reaktif. 2) Belajar melalui peniruan (imitasi). Para siswa pengamat drama menyamakan diri dengan pelaku (aktor) dan tingkah laku mereka. 3)

Belajar melalui balikan. Para pengamat mengomentari (menanggapi) perilaku para pemain atau pemegang peran yang telah ditampilkan. Tujuannya adalah untuk mengembangkan prosedur-prosedur kognitif dan prinsip-prinsip yang mendasari perilaku keterampilan yang telah didramatisasikan. 4) Belajar melalui pengkajian, penilaian dan pengulangan. Para peserta dapat memperbaiki keterampilan-keterampilan mereka dengan mengulangnya dalam penampilan berikutnya.

Model pembelajaran ini memiliki beberapa tahapan. Tahapan pembelajaran *Role Playing* atau bermain peran meliputi (Mulyasa, 2003) menghangatkan suasana dan memotivasi peserta didik; memilih peran; menyusun tahap-tahap peran; menyiapkan pengamat; tahap pemeranan; diskusi dan evaluasi tahap I pemeranan ulang; dan diskusi dan evaluasi tahap II membagi pengalaman dan pengambilan keputusan.

Pola dalam pembelajaran *role playing* ini disesuaikan dengan tujuan-tujuan yang menuntut bentuk partisipasi tertentu, yaitu pemain, pengamat dan pengkaji. Tiga pola organisasi yaitu sebagai berikut (Umaroh, 2012) :

1. Bermain peran tunggal (*single role-play*) mayoritas siswa bertindak sebagai pengamat terhadap permainan yang sedang dipertunjukkan (sosiodrama). Tujuannya adalah untuk membentuk sikap dan nilai.
2. Bermain peran jamak (*multiple role-play*) para siswa di bagi-bagi menjadi beberapa kelompok dengan banyak anggota yang sama dan penentunya disesuaikan dengan banyaknya peran yang dibutuhkan. Tiap peserta memegang dan memainkan peran tertentu dalam kelompoknya masing-masing. Tujuannya juga untuk mengembangkan sikap.
3. Peran ulangan (*role repetition*) peran utama suatu drama atau simulasi dapat dilakukan oleh setiap siswa secara bergiliran. Dalam situasi seperti itu setiap siswa belajar melakukan, mengamati dan membandingkan, perilaku yang ditampilkan oleh pemeran sebelumnya. Pendekatan itu banyak dilaksanakan dalam rangka mengembangkan keterampilan-keterampilan interaktif.

Dengan menggunakan model pembelajaran tersebut, diharapkan peserta didik dapat ikut berperan aktif dalam proses pembelajaran serta dapat menguasai materi secara optimal. Berdasarkan uraian di atas, tujuan pembahasan ini adalah untuk mengetahui upaya meningkatkan keterampilan siswa pada mata diklat Melaksanakan Pelayanan Prima melalui penerapan model pembelajaran *role playing*.

PEMBAHASAN

Mata diklat Melakukan Pelayanan Prima adalah salah satu mata pelajaran produktif SMK Pemasaran yang membutuhkan pendalaman materi berupa praktek-praktek langsung untuk lebih memacu daya kreativitas dan imajinasi siswa. Guru tidak bisa hanya menyampaikan materi dengan cara ceramah biasa karena beberapa materi membutuhkan pemahaman mendalam dan daya imajinasi siswa untuk dapat membayangkan keadaan sesungguhnya di lapangan.

Pembelajaran materi Memberikan Bantuan kepada Pelanggan dengan menggunakan teknik pembelajaran *Role Playing*

Tahap-tahap pembelajaran *Role Playing* pada makalah ini merupakan modifikasi dari tahapan-tahapan yang disampaikan oleh Mulyasa (2003), yaitu tahapan pemeranan dilakukan oleh sekelompok pemeran untuk satu sub materi, dan sub materi lainnya diperankan oleh kelompok lain yang telah disusun oleh siswa sendiri.

Langkah- langkah *Role Playing* dalam pembelajaran Memberikan Bantuan kepada Pelanggan:

1. Persiapan

- a. Menetapkan topik atau masalah serta tujuan yang hendak dicapai dalam pembelajaran, yaitu topik “cara mengatasi keluhan pelanggan”. Tujuan pembelajaran yang ingin dicapai adalah siswa dapat memahami dan mempraktekkan cara menghadapi keluhan pelanggan.
- b. Memotivasi peserta didik dan memberikan gambaran masalah dalam situasi yang akan diperankan, misalnya seorang pelanggan datang ke toko untuk menyampaikan keluhan, maka siswa diberikan gambaran apa yang dilakukan oleh pelayan dan pelanggan dalam situasi tersebut.
- c. Guru menyusun/menyiapkan skenario yang akan ditampilkan
- d. Menunjuk beberapa siswa untuk mempelajari skenario dua hari atau beberapa hari sebelum KBM (kegiatan belajar mengajar) guna mempersiapkan peran yang terdapat dalam skenario tersebut.
- e. Guru membentuk kelompok siswa yang anggotanya 5 orang atau sesuai dengan kebutuhan.

2. Pelaksanaan

- a. Memanggil para siswa yang sudah ditunjuk untuk melakonkan skenario yang sudah dipersiapkan sebelumnya.
- b. Masing-masing siswa duduk di kelompoknya, masing-masing sambil memperhatikan mengamati skenario yang sedang diperagakan.
- c. *Role Playing* mulai dimainkan oleh kelompok pemeran.
- d. Siswa lainnya sebagai pengamat mengikuti dengan penuh perhatian.
- e. Guru memberikan bantuan kepada pemeran yang mendapat kesulitan.

3. Penutup.

- a. Setelah selesai dipentaskan, masing-masing siswa diberikan kertas sebagai lembar kerja untuk membahas skenario tersebut. Misalnya menilai peran yang dilakukan, mencari kelemahan dan kelebihan dari peran tersebut atau pun alur/ jalan ceritanya.
- b. Masing-masing kelompok menyampaikan hasil dan kesimpulannya.
- c. Guru memberikan kesimpulan secara umum atau mengevaluasi seluruh kegiatan.
- d. Evaluasi/ refleksi.

Materi Memberikan Bantuan Kepada Pelanggan Sub Bab Cara Mengatasi Keluhan Pelanggan

Beberapa cara yang perlu diperhatikan saat mengatasi keluhan pelanggan (Umaroh, 2012):

1. Petugas pelayanan jangan membuat janji-janji hanya demi menyenangkan pelanggan karena berakibat fatal di kemudian hari.
2. Pelanggan adakalanya marah pada saat menyampaikan keluhan. Petugas harus menahan diri jangan sampai terpancing ikut marah.
3. Apabila ada pelanggan yang selalu mengeluh, petugas harus sabar dan melakukan pendekatan secara khusus
4. Dengan membuka dialog secara baik-baik, tidak ada masalah yang tidak dapat diselesaikan
5. Hadapilah keluhan pelanggan dengan bijaksana, jangan terbawa emosi.
6. Dengarkan dengan penuh perhatian semua keluhan pelanggan, sedapat mungkin hidupkan suasana penuh keakraban.
7. Bertindak secara tenang, hindari amarah dan menyalahkan pelanggan, jangan berdebad dengan pelanggan.
8. Sebisa mungkin bawalah pelanggan yang sedang marah ke suatu tempat agar pelanggan lain tidak mendengar atau mengetahuinya.
9. Jangan menyinggung harga diri pelanggan.
10. Buatlah catatan, tuliskan setiap keluhan pelanggan secara rinci.
11. Katakan kepada pelanggan apa yang sedang kita lakukan terhadap mereka, tawaran beberapa pilihan, jangan memuat janji hanya untuk menyenangkan pelanggan padahal janji tersebut di luar kewenangannya.
12. Untuk mengatasi masalah keluhan, tentukan waktunya, usahakan secepatnya dan tepat waktu jangan sampai ingkar waktu.
13. Berikan rasa simpatik dan ikut merasakan kesulitan yang menimpa pelanggan.
14. Tanggapi keluhan pelanggan dengan baik, sertakan ucapan maaf secara tulus dan berjanji akan memperbaiki kekurangan atas pelayanan yang diberikan.
15. Hubungi pelanggan dan tanyakan apakah keluhan sudah ditangani cukup memuaskan belum, kemudian sampaikan ucapan terima kasih.

Hasil Penerapan Model Pembelajaran *Role Playing* dalam Meningkatkan keterampilan Siswa pada Mata Diklat Melakukan Pelayanan Prima.

Dengan menerapkan model pembelajaran *role playing* ini, guru diharapkan dapat meningkatkan keterampilan siswa pada Mata Diklat Melakukan Pelayanan Prima. Dari ketiga langkah-langkah *role playing* yaitu, persiapan, pelaksanaan dan penutup, tahapan yang paling berperan dalam meningkatkan keterampilan siswa terhadap materi “memberikan bantuan kepada pelanggan” adalah pada tahap pelaksanaan. Dalam tahap pelaksanaan ini, siswa dituntut untuk memainkan peran tentang menangani keluhan

pelanggan dengan baik. Sedangkan siswa yang lain yang tidak terlibat dalam peran menjadi pengamat dan mampu memperhatikan apa yang dilihat dalam *role playing*.

Setelah menerapkan model pembelajaran *role playing* pada materi “memberikan bantuan kepada pelanggan”, diharapkan siswa mampu :

1. Memahami dengan baik bagaimana cara mengatasi keluhan pelanggan.
2. Mampu membayangkan bagaimana situasi mengatasi keluhan pelanggan di lapangan .
3. Memperagakan bagaimana melakukan pelayanan prima ketika mengatasi keluhan pelanggan

Ketika siswa mampu untuk melakukan hal-hal di atas, maka diharapkan tujuan pembelajaran dapat tercapai.

Utami (2014) dalam penelitiannya menerapkan model *role playing* pada mata diklat Melakukan Pelayanan Prima terhadap siswa kelas XI Pemasaran 3 SMK Negeri Semarang dan menyimpulkan bahwa pembelajaran dengan menggunakan metode pembelajaran *role playing* dapat meningkatkan keterampilan siswa dalam memberikan bantuan kepada pelanggan. Dengan persentase keterampilan siswa pada pembelajaran siklus I yaitu sebesar 70 % dengan kategori baik dan pada siklus II meningkat menjadi 92,5 % dengan kategori amat baik. Penelitian tersebut sejalan dengan pembahasan ini bahwa model pembelajaran *role playing* dapat meningkatkan keterampilan siswa dalam melakukan pelayanan prima.

Siska (2011) dalam penelitiannya menerapkan model pembelajaran *role playing* kepada siswa sehingga diperoleh kesimpulan bahwa penerapan metode bermain peran cukup berhasil dilaksanakan karena bagi guru dan anak metode ini belum pernah mereka gunakan dan sangat menarik, sehingga anak dapat terlibat aktif untuk mengembangkan keterampilan sosial dan keterampilan berbicara anak melalui tokoh yang ia pilih untuk diperankan. Penelitian ini juga sejalan dengan pembahasan ini bahwa model pembelajaran *role playing* dapat meningkatkan keterampilan siswa.

Andriani (2013) menyimpulkan bahwa: Pertama, langkah-langkah model pembelajaran bermain peran (*role playing*) dalam meningkatkan keterampilan siswa memerankan tokoh sangat efektif dalam meningkatkan kemampuan siswa dalam memerankan tokoh pada pementasan drama. Kedua, peningkatan hasil belajar siswa hingga tercapainya tingkat ketuntasan hasil belajar siswa pada kegiatan memerankan tokoh drama siswa kelas XI IPB SMA Saraswati Singaraja dengan menerapkan model pembelajaran bermain peran, terlihat pada perolehan skor tes memerankan tokoh pada pementasan drama siswa pada siklus 1 dan 2 yang mengalami peningkatan. Penelitian tersebut juga sejalan dengan pembahasan ini bahwa pembelajaran *role playing* dapat meningkatkan keterampilan siswa.

Purwanto (2014) menyimpulkan bahwa Penerapan Metode *Role Playing* dapat meningkatkan kemampuan berbicara pada materi aspek kebahasaan berbicara siswa kelas VIII A SMP Negeri 3 Paron tahun 2013/2014. Penelitian ini sesuai dengan pembahasan ini bahwa keterampilan siswa dapat ditingkatkan melalui penerapan model pembelajaran *role playing*.

Kerr (2003) menyimpulkan bahwa penerapan model pembelajaran *role playing* dapat membantu siswa untuk memahami penggunaan sistem informasi di dalam bisnis serta merangsang mereka untuk terjun langsung dalam pengintegrasian bisnis. Penelitian ini mendukung pembahasan ini bahwa model *role playing* dapat membuat siswa untuk memahami materi serta menerapkan materi ke dalam praktek langsung sehingga keterampilan siswa dapat meningkat.

Berdasarkan gambaran di atas, dapat dilihat bahwa model pembelajaran *role playing* dapat diterapkan dalam mata diklat Melakukan Pelayanan Prima karena model tersebut menunjang materi yang terdapat di dalamnya. Menurut beberapa penelitian, sebenarnya tidak hanya pada mata diklat Melakukan Pelayanan Prima saja model pembelajaran ini dapat diterapkan, tetapi bisa pada mata pelajaran lain yang materinya relevan dengan model pembelajaran tersebut. Hanya saja guru harus lebih kreatif untuk memodifikasi dan mengkombinasikan model pembelajaran untuk menyampaikan materi yang lain. Hal ini bertujuan agar proses pembelajaran dapat berjalan dengan baik, lancar, menyenangkan, dan yang terpenting yaitu tujuan dari pembelajaran dapat tercapai.

SIMPULAN

Model pembelajaran *role playing* ini dapat meningkatkan keterampilan siswa pada mata diklat Melakukan Pelayanan Prima karena model belajar ini mengajak siswa untuk mempraktikkan secara langsung bagaimana cara memberikan pelayanan prima kepada pelanggan. Model pembelajaran *role playing* merupakan model pembelajaran yang menuntut siswa untuk senantiasa aktif dan ikut berperan penting dalam proses pembelajaran. Penggunaan model belajar ini bertujuan untuk membuat proses belajar menjadi lebih menyenangkan dan aktif sehingga siswa dapat lebih termotivasi dalam mempelajari materi yang diberikan oleh guru.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, N. P. (2013). Penerapan Model Pembelajaran Bermain Peran (Role Playing) untuk Meningkatkan Keterampilan Siswa Memerankan Tokoh dalam Pementasan Drama. Diakses dari <http://ejournal.undhiksha.ac.id/index.php/JJPB/artcle/view/1155> pada tanggal 20 April 2015.
- Hamalik, O. (2001). *Perencanaan Pengajaran Berdasarkan Pendekatan Sistem*. Bandung: Bumi Aksara.
- Kerr, D. d. (2003). The Use of Role-Playing To Help Students Understand Information Systems Case Studies. *Journal of Information, Vol (14) 2*. Diakses dari [http://jise.org/Volume14/14-2/pdf/14\(2\)-167-pdf](http://jise.org/Volume14/14-2/pdf/14(2)-167-pdf) pada tanggal 5 April 2015.
- Komalasari, K. (2001). *Pembelajaran Kontekstual*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Mulyasa. (2003). *Menjadi Guru Profesional*. Bandung: Rosdakarya
- Purwanto. (2014). Penggunaan Metode Role Playing untuk Meningkatkan Kemampuan Berbicara. Diakses dari <http://jurnal-induksi.com/edisi-1/penggunaan-metode->

role-playing-untuk-meningkatkan-kemampuan-berbicara-siswa-kelas-viii-a-smp-negeri-3-paron/ pada tanggal 21 April 2015.

Sanjaya, W. (2006). *Strategi Pembelajaran*. Jakarta: Media Grup.

Siska, Y. (2011). Penerapan Metode Bermain Peran (Role Playing) dalam Meningkatkan Kemampuan Berbicara dan Keterampilan Sosial Anak Usia Dini. *Edisi Khusus No. 2*. Diakses dari http://jurnal.upi.edu/file/4-Yulia_Siska-edit.pdf pada tanggal 20 April 2015.

Umaroh, Y. S. (2012). "Penerapan Metode Pembelajaran Demonstrasi Dan Cooperative Learning Tipe Zig Shaw Untuk Mengatasi Kesulitan Belajar Siswa Pada Materi Transformasi Pokok Bahasan Pencerminkan". Diakses dari <http://yayuhandayasari92.blogspot.com/2013/05/makalah.role.playing.html> pada tanggal 2 April 2015.

Undang-Undang No 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional. Jakarta: Depdiknas.

Utami, Esti Setyo & Kusumantoro (2014). Peningkatan Keterampilan Siswa Memberikan Bantuan Kepada Pelanggan dengan Metode Role Playing Kelas XI Pemasaran. *Economic Education Analysis Journal, EAJ 3(1) (2014)*. Diakses dari <http://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/DP/article/download/352/334> Pada tanggal 4 April 2015.